

〈붙임1〉 소비자 피해 사례

<사례1> 제품 불량에 따른 교환 요구

A씨는 2019.4. 해외 쇼핑몰에서 국내 미출시 모델인 무선이어폰을 구입함. 상품을 수령했으나, 한쪽 이어폰이 작동하지 않아 사업자 측에 교환을 문의함. 사업자는 교환을 거절하고 브랜드 공식수리업체에 문의하여 A/S 받을 것을 안내함. A씨는 직접 브랜드 공식 수리업체에 문의했으나, 해외직구한 제품은 A/S가 불가하다는 답변을 받음. A씨는 조속한 제품 교환을 요구함.

<사례2> 주파수가 맞지 않아 사용 불가능한 제품 환불 요구

B씨는 2019.4. 해외 구매대행으로 스마트폰을 구입함. 스마트폰 수령 후 개통했으나 주파수가 맞지 않아 제품 사용이 불가함. 사업자 측에 이의제기 후 환불을 요구했으나 사업자는 환불을 거부함.

<사례3> 국내 A/S(사후관리서비스)가 불가능한 제품의 수리 요구

C씨는 2019.8. 해외 구매대행으로 헤어드라이어를 구입함. 사용 중 전원이 들어오지 않는 하자가 발생하여 사업자 측에 수리를 요구했으나 처리를 거부함. C씨는 직접 브랜드 공식 수입업체에 문의했지만 해외직구한 제품은 수리가 불가하다고 답변을 받음.

<사례4> 배송 중 제품 분실로 인한 환불 요구

D씨는 2019.12. 해외 쇼핑몰을 통해 태블릿PC를 구입함. 직배송이 불가해 배송대행을 신청함. 해외 쇼핑몰에서는 배송 완료된 것으로 조회되나, 배송 대행지에서는 제품을 수령하지 못하였다고 주장함. D씨는 배송 중 분실된 제품의 환불을 요구함.

<사례5> 추가 설치비용 소요에 따른 환불 요구

E씨는 2018.12. 해외 구매대행으로 인덕션을 구입함. E씨는 구입 당시 설치비, 관부가세를 포함한 금액임을 확인하고 비용을 결제함. 이후 사업자가 E씨에게 추가 설치비용과 출장비용을 요구해 E씨는 추가 비용 부담을 거부하고 환불을 요구함.